



First Select

دبلوماسية الاتصال واستراتيجيات ادارة التفاوض المتقدمة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٦ ديسمبر ٢٠٢٤	كوالالامبور	٣٣٠٠	سجل الآن

المقدمة

يركز هذا البرنامج العملي على مهارات الاتصال وفنون التفاوض. من خلال دراسة طرق التواصل اللفظي وغير اللفظي، سيتمكن المشاركون من التواصل بشكل فعال. وستتعلم لماذا في بعض الأحيان يساء فهم ما تقوله وكيفية ضمان أن يفهم تواصلك مع الآخرين بشكل صحيح في المستقبل. كما ستتعلم أيضا كيفية التعامل بشكل فعال مع الآخرين من خلال الاستماع بنشاط والوعي التام للغة الجسد إن هذا البرنامج سيساعد على فهم معنى التفاوض وكم مرة تقوم بالتفاوض بصورة تلقائية. سوف تتقن كيفية التخطيط للمفاوضات وما هي أفضل الممارسات للتعامل مع أصعب وأقدر المفاوضين ووضع استراتيجيات لتكون أكثر فعالية في المفاوضات و ستتعلم متى تنسحب من المفاوضات التي لن تؤدي إلى النتائج المرجوة. يقدم هذا البرنامج المكثف حالات عملية وغيرها من تمارين لعب الأدوار والتي تطور قدرة المشاركين على كيفية التفاوض بغض النظر عن مستوى مهاراتهم التفاوضية.

أهداف البرنامج

1. مهلية التواصل الداخلي
2. مهارات الاستماع وطرح الاسئلة
3. كيفية التواصل بشكل الشفهي
4. مهلية التفاوض والتخطيط
5. التعامل مع أصعب المفاوضات صعبى المراس

محتويات البرنامج

الوحدة الاولى :مهارات الاتصال:

- الاتصال ما بين الاشخاص
- دورك في ضمان طرق التواصل الواضحة بين أعضاء الفريق
- كيفية حدوث خلل في تواصل الفريق وكيفية اصلاحه

الوحدة الثانية :مهارات الاتصال غير اللفظية:

- تعلم كيفية قراءة الإشارات غير اللفظية للآخرين
- البحث عن القرائن والمعاني الخفية
- الاشارات غير اللفظية الدولية التي قد تواجهها الرد على الشكاوي

الوحدة الثالثة الاتصال بين الاشخاص :

- الاتصال غير الشفهي ولغة الجسد □ استخدامها لتعزيز وضعك
- استخدام صوتك لصالحك □ النبرة ، السرعة ، والاسلوب
- تقديم العروض الشخصية □ إحداث التأثير الصحيح
- اكتشاف معوقات الاتصال الفعال والتغلب عليها

الوحدة الرابعة الاتصال الإيجابي والجازم:

- أن تقول «نعم» وأنت تعلم أنك يجب أن تقول «لا»
- التعبير عن آرائك بأسلوب مباشر وفعال
- المشاركة في الاجتهادات وكسب تعاون الآخرين
- استخدام اللغة الايجابية الفعالة

الوحدة الخامسة :الاتصال المقنع والموثر:

- التعبير عن آرائك ، وأفكارك ، وطلباتك بثقة
- الاتصال المقنع □ كسب موافقة الآخرين
- التأكد من أن اتصالك واضح ، ومحدد ، وسهل الفهم
- فهم واكتساب مهارة إنصات أكثر حيوية وفعالية
- تعزيز مهارات الاستجواب لديك

الوحدة السادسة :المواقف الصعبة ٭ التواصل الهليء بالثقة:

- خلق انطباع إيجابي
- توصيل الرسائل الصعبة أو الحساسة
- كسب تعاون الآخرين وتهدئة الخالفات

الوحدة السابعة: الاستماع ومهارات التساؤل:

- الفرق بين السمع والاستماع
- تعلم مهارات الاستماع الفعال
- مناقشة العوائق التي تحول دون الاستماع الفعال
- كيف ومتى تستمع بشكل فعال

الوحدة الثامنة: استراتيجيات التفاوض :

- كيف ومتى تتفاوض
- المفاوضات المرتجلة ،غير الرسمية والرسمية
- الختالفات الثقافية في المفاوضات
- السيطرة على عواطفك
- الانهاط الفردية في التفاوض

الوحدة التاسعة: تخطيط التفاوض:

- كيف تخطط ألي نوع من التفاوض
- ماذا لو كان لديك 5 دقائق فقط؟
- انجاز التفاوض من البداية وحتى النهاية

الوحدة العاشرة :التعامل مع الغاضبين وحالت النزاع :

- ماذا الذي يجب أن تفعله وتتجنبه
- التعامل مع المتذمرين
- كيفية السيطرة على نفسك في أوقات النزاع
- معالجة حالات النزاع في التفاوض

الوحدة الحادية عشر :التعامل مع المفاوضين صعبى الهراس :

- تحديد أنواع المفاوضين صعبى الهراس
- كيفية الحفاظ على الهدوء
- خطة للتعامل مع أي مفاوض «صعب الهراس

الوحدة الثانية عشر: استراتيجيات وتكتيكات التفاوض :

- الحيل الشائعة التي يتبعها الأشخاص
- مكافحة الحيل
- إدارة فريقك في عملية التفاوض

- الوحدة السابعة
- حالات المآزق والجهود (ورش عمل)
- عملية التصعيد لتحديد وفهم حالات المآزق والجهود الماضية

أساليب التدريب

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

